

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2007. *Manajemen Penelitian*. Penerbit PT. RinekaCipta, Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Situmorang & Lutfi M. 2014. *Untuk Riset Manajemen dan Bisnis*. Medan: USU Press.
- Sudjana. 2005. *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Adelina Lubis, Beby Karina Fawzee. 2021. *The Effect of Corporate Communication and Service Quality on Customer Loyalty and Satisfaction in Sharia Banking*. Asian Finance, Economics and Business. Vol. 8. No. 3
- Adhika Tamadesha, Istiharini. 2018. *Pengaruh Customer Experience Dan Brand Image Terhadap Customer Loyalty Starbucks Bandung*. Universitas Katolik Parahyangan, Bandung. Vol. 3. No. 1.
- Dani Agung Wicaksono. 2022. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan (Studi Kajian Teoritis)*. Politeknik Negeri Banyuwangi. Vol. 1. No. 3.

- Endah Irjayanti, Johny Revo Elia Tampi, Danny David Samuel Mukuan. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Klinik Esther House Of Beauty Manado*. Universitas Manado. Vol. 6. No. 2.
- Fifana Kusuma Putri, Altje L. Tumbel, Woran Djemly. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Matahari Departement Store Di Mantos 2*. Universitas Sam Ratulangi. Vol.9. No.1.
- Fitri Khoerunisa, Resista Vikaliana. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pengguna Tokopedia*. Maniora. Vol. 6. No. 1.
- Hendri Antara, Siswanto, Eska Prima Monique Damarsiwi. 2020. *Pengaruh Customer Experience Dan Brand Trust Terhadap Customer Loyalty Pada Allbaik Chicken*. Universitas Dehasen Bengkulu. Vol. 1. No. 2.
- Hendrian Yonata, Priski Setiawan, Ruby Santamoko, Diah Asdiany. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Satria Antaran Prima*. STAB Dharma Widya. Vol. 11. No. 2.
- Husni Muharram Ritonga, Dewi Nurmasari. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Honda IDK 2 Medan*. Universitas Pembangunan Panca Budi. Vol. 12. No. 2
- Kelvin Kristanto, Michael Adiwijaya. 2018. *Pengaruh Kualitas, Harga, dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Makan Leko*. AGORA. Vol. 6. No. 1.

- Lia Nirawati, Adisty Dwi Pratiwi, Adelia Mutiahana. 2020. *Pengaruh Kepercayaan Konsumen dan Pengalaman Pelanggan (Customer Experience) Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Aplikasi Shopee*. Sosial Sains. Vol. 1. No. 9.
- Lusiah, Djatmiko Noviantoro, Adhitya Akbar. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online*. Universitas Tridianti Palembang. Vol. 24. No. 2.
- Muhammad Rizki Zati, Muhammad Iqbal. 2017. *Pengaruh Pengalaman Terhadap Loyalitas Konsumen Di Alfamart Langsa*. Universitas Samudra. Vol. 8. No. 2.
- Noorain Imbug, Sylvia Nazwa Ambad, Imbarin Bujang. 2018. *The Influence of Customer Experience on Customer Loyalty in Telecommunication Industry*. HR Mars. Vol. 3. No. 8.
- Reza Eka Wardhana. 2016. *Pengaruh Customer Experience Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Mie Rampok Tahanan Surabaya)*. Universitas Negeri Surabaya. Vol. 4. No. 3.
- Rini Sugiarsih Duki Saputri. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang*. Universitas Pancasila. Vol.10. No. 1.

- Sambodo Rio Sasongko. 2021. *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran)*. Universitas Terbuka. Vol. 3.
- Silviana Melda Kolo, Gede Sri Darma. 2020. *Faktor-Faktor Terpenting Yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pengguna Jaringan 4G di Denpasar*. Universitas Pendidikan Nasional. Vol. 17. No. 1.
- Sucy Pujiawati, Putu Nina Madiawati. 2020. *Pengaruh Customer Experience, Customer Satisfaction dan Brand Image Terhadap Customer Loyalty Pada Amor Kopi Bandung*. Universitas Telkom. Vol. 7. No. 2.
- Syela Merinda, Bethani Suryawardani. 2020. *Pengaruh Brand Image dan Customer Experience Terhadap Customer Loyalty (Studi Kasus Pada Hotel Courtyard By Marriott Bandung Dogo Tahun 2020)*. Universitas Telkom.
- Umar Bakti, Hairudin, Maria Septijantini Alie. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, dan Harga Terhadap Minat Beli Pada Toko Online Lazada Di Bandar Lampung*. Universitas Mitra Indonesia. Vol. 22. No.